Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale,, n. 33 del 9 febbraio 1996 - Serie generale

Spedizione in abbonamento postale (50%) - Roma

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA **Roma - Venerdì, 9 febbraio 1996** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DI GRAZIA E GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA 70 - 00100 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - LIBRERIA DELLO STATO - PIAZZA G. VERDI 10 - 00100 ROMA - CENTRALINO 85081

N. 23

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 30 gennaio 1996.

Carta della qualità del servizio pubblico postale.

SOMMARIO

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 30 gennaio 1996. — *Carta della qualità del servizio pubblico postale* . . . . *Pag.* 5

1. IL QUADRO NORMATIVO . . . . » 9

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI . . . . » 11

3. LA TUTELA DEL CLIENTE DEI SERVIZI POSTALI . . . . » 12

4. GLI STANDARD DEI SERVIZI . . . . » 16

Allegato 1. — Elenco dei servizi postali . . . . » 19

Allegato 2. — Rimborsi: tempi, condizioni ed importi . . . . » 27

Allegato 3. — Tempi di recapito . . . . » 37

Allegato 4. — Standard dei servizi: terminologia . . . . » 41

Allegato 5. — Estratto della Carta della qualità del servizio pubblico postale . . . . » 45

LEGGI, DECRETI E ORDINANZE PRESIDENZIALI

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 30 gennaio 1996.

Carta della qualità del servizio pubblico postale.

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Vista la propria direttiva del 27 gennaio 1994, concernente «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»;

Visto l'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, recante «Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni»;

Visto il documento «Carta della qualità del servizio pubblico postale» approvato dal consiglio di amministrazione dell'Ente Poste italiane nella seduta del 30 ottobre 1995 e trasmesso dal Ministero delle poste e delle telecomunicazioni al Dipartimento della funzione pubblica con nota GM/4018/95 del 15 dicembre 1995;

Ritenuto che tale documento è assimilato agli «Schemi generali di riferimento» di cui al citato art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273;

Decreta:

Art. 1.

In attuazione dell'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, è emanata l'allegata «Carta della qualità del servizio pubblico postale» predisposta dall'Ente Poste italiane.

Art. 2.

Il Dipartimento della funzione pubblica adotta, in collaborazione con il Ministero delle poste e delle telecomunicazioni, iniziative di monitoraggio sull'attuazione della «Carta della qualità del servizio pubblico postale» e provvede ad inserire i risultati nella relazione annuale al Parlamento sullo stato della pubblica amministrazione, predisposta ai sensi dell'art. 30 della legge 28 ottobre 1970, n. 775, e successive modificazioni ed integrazioni.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 30 gennaio 1996

p. Il Presidente del Consiglio dei Ministri
Il Ministro per la funzione pubblica
FRATTINI

Ente Poste Italiane

"Carta della qualità

del servizio pubblico postale"

1. IL QUADRO NORMATIVO

1.1 La situazione normativa di riferimento

L'istituzione dell'Ente "Poste Italiane" (EPI) è stata prevista dalla Legge 29 gennaio 1994, n.71, che ha disposto la trasformazione dell'Amministrazione delle poste e delle telecomunicazioni in Ente Pubblico Economico.

Lo Statuto, deliberato il 27 gennaio 1994, ed il Contratto di programma, sottoscritto il 17 gennaio 1995, hanno definito gli impegni assunti dall'Ente nei confronti del Ministero delle poste e delle telecomunicazioni.

Il complesso normativo citato definisce nelle linee generali le attribuzioni del Ministero, assegnandogli l'esercizio delle funzioni e dei poteri di indirizzo, coordinamento, vigilanza e controllo, ed individua gli strumenti normativi, le modalità ed i termini nel rispetto dei quali l'Ente Poste Italiane esercita, con piena autonomia e responsabilità, la gestione dei servizi postali, finanziari e di telematica pubblica.

In particolare, il Contratto di Programma è l'atto con il quale vengono regolati i rapporti tra le parti - Ministero ed Ente - anche per quanto riguarda la qualità dei servizi.

In questo contesto, il Ministero P.T. e l'E.P.I. hanno convenuto:

- di rispettare per i servizi postali e per i servizi finanziari e di telecomunicazioni i livelli qualitativi definiti anche in relazione alla media di enti analoghi operanti all'interno dei principali paesi europei (art. 3);

- di costituire nell'E.P.I. un ufficio interno per il controllo delle prestazioni con l'adozione di tecniche e procedure di verifica preventivamente concordate con il Ministero P. T.(art. 3);

- di garantire il rispetto dei principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici (art. 4);

- di permettere verifiche sulla osservanza dei principi generali e degli standard specifici di qualità e quantità dei servizi resi (art. 4);

- di istituire gradualmente appositi uffici per le relazioni con il pubblico e per i reclami (art. 4);

- di redigere una "Carta della qualità del servizio pubblico postale" (art. 4).

1.2 La "Carta della qualità del servizio pubblico postale"

La "Carta della qualità del servizio pubblico postale" è redatta in conformità alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che individua in generale le regole cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici, ed alla Legge 273 dell'11 luglio 1995.

La "Carta della qualità del servizio pubblico postale" è la dichiarazione degli impegni che l'E.P.I. assume nei confronti della clientela in merito ai parametri di qualità dichiarati per l'erogazione dei servizi offerti. Essa tende verso la massima soddisfazione del cliente.

La "Carta della qualità del servizio pubblico postale", nel rispetto di quanto previsto dal Codice e dal regolamento postale attualmente vigenti, nonché dalle convenzioni internazionali, è volta alla tutela dell'interesse dei clienti: non consiste in un mero riconoscimento formale di garanzie, ma nella attribuzione ai clienti di forme di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati secondo le modalità che saranno di seguito descritte.

In particolare l'E.P.I. si impegna a:

- pubblicizzare e rispettare gli standard di qualità del servizio indicati nell'art. 3 del Contratto di programma stipulato con il Ministero P.T.;
- rilevare gli scostamenti tra i suddetti standard ed i livelli di qualità effettivamente raggiunti (qualità erogata) ed il grado di soddisfazione del cliente (qualità percepita) attraverso un sistema di rilevazione a tal fine adottato;
- a seguito di propria iniziativa o su segnalazione del Ministero P.T., predisporre ogni idoneo intervento per l'adeguamento dei processi operativi dei flussi di servizio postale al fine di rendere durevoli e strutturali i miglioramenti apportabili agli standard qualitativi di erogazione dei servizi stessi;
- assicurare al cliente, in tutti i casi previsti, una specifica tutela.

La presente edizione della "Carta della qualità del servizio pubblico postale" è riferita ai servizi postali ed ai servizi telegrafici elencati al successivo paragrafo.

Successivamente la "Carta della qualità del servizio pubblico postale" sarà oggetto di aggiornamento ed integrazione anche per quanto riguarda i servizi finanziari e di telematica pubblica.

Ogni contributo al suo miglioramento sarà oggetto di attenta analisi da parte del Ministero P.T. e dell'E.P.I., cui è possibile inviare ogni comunicazione in merito ai seguenti indirizzi:

Ministero delle Poste e delle Telecomunicazioni
Direzione Generale per la Regolamentazione e la Qualità dei Servizi
viale America, 201 - 00144 ROMA

Ente Poste Italiane
Area Pianificazione strategica, Marketing e Qualità
Qualità dei Processi e delle Forniture
viale Europa, 175 - 00144 ROMA
fax 06-59582448

Il testo integrale della "Carta della qualità del servizio pubblico postale" sarà disponibile agli utenti che ne facciano richiesta presso tutti gli uffici postali.

L'E.P.I. si impegna ad affiggere all'interno di ciascun ufficio postale l'estratto delle informazioni più significative contenute nella "Carta della qualità" così come rappresentato nell'allegato 5.

1.3 I servizi postali offerti dall'Ente Poste Italiane

I servizi postali tutelati dalla presente "Carta della qualità" ed offerti dall'E.P.I. ai sensi della Legge 71/94 e dell'art. 1 del Contratto di Programma, sono quelli elencati analiticamente all'interno dell'allegato 1.

Essi si riassumono nelle seguenti categorie:

- Servizio corrispondenza
- Servizio pacchi
- Servizi celeri
- Servizio di posta elettronica
- Servizi filatelici
- Servizi telegrafici e di telematica pubblica.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali si ispira la "Carta della qualità del servizio pubblico postale" sono:

- Uguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza.

2.1 Uguaglianza

L'E.P.I. si impegna ad erogare il servizio postale ispirandosi ai principi d'uguaglianza tra clienti e di pari dignità tra EPI e clientela.

L'E.P.I., nel rispetto della normativa vigente, si impegna a garantire eguaglianza di trattamento tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti, ed a rimuovere progressivamente l'eventuale insufficienza derivante dai presupposti tecnici ed organizzativi in essere.

L'E.P.I. promuove a favore dei portatori di handicap, degli anziani e dei clienti in condizioni particolari facilità di accesso e rapporto diretto agli sportelli.

2.2 Imparzialità

L' E.P.I. si impegna a svolgere il servizio postale nei confronti dei clienti secondo criteri d'obiettività, giustizia ed imparzialità.

2.3 Continuità

L' E.P.I. si impegna ad erogare il servizio postale con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di interruzioni o disservizi dovuti a cause di forza maggiore, fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti, l' E.P.I. si impegna ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi per la clientela, assicurando comunque i servizi essenziali nel rispetto delle indicazioni normative vigenti.

2.4 Partecipazione

L' E.P.I. si impegna a valutare ogni indicazione proposta dalle associazioni di settore o dai singoli utenti al fine di assicurare una migliore erogazione dei servizi.
In tale prospettiva, ciascun interessato può produrre memorie e documenti, dare informazioni e formulare suggerimenti per migliorare il servizio. A tali richieste l'EPI si impegna a riscontrare puntualmente nel termine di giorni 60 dal ricevimento.

2.5 Efficienza

L' E.P.I. persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi resi.

3. LA TUTELA DEL CLIENTE DEI SERVIZI POSTALI

L'interesse ad usufruire di servizi di qualità è tutelato da:

- la vigilanza ed il controllo da parte del Ministero delle poste e telecomunicazioni secondo quanto previsto dall'art. 15 del Contratto di Programma;
- l'adozione dei seguenti strumenti:
  - servizio reclami
  - servizi di informazione e rapporti con la clientela
  - servizio rimborsi

Del conseguimento degli obiettivi di qualità dichiarati nel Contratto di Programma e nella presente "Carta della Qualità", del numero e contenuto dei reclami inoltrati, dell'ammontare dei rimborsi richiesti e corrisposti, il Consiglio di Amministrazione dell' E.P.I. tiene conto ai fini della valutazione dei competenti dirigenti ed il Ministero delle Poste e delle Telecomunicazioni tiene conto ai fini della valutazione dei risultati conseguiti dagli organi di amministrazione dell'Ente. L'uno e l'altro adottano e/o promuovono, in caso di violazioni gravi e ripetute, gli opportuni provvedimenti di competenza.

L' E.P.I. predisporrà e renderà pubblici i seguenti atti interni:

- questionario per la raccolta del giudizio degli utenti sul funzionamento dei servizi da compilare a cura degli utenti e da rendere disponibile a cura dell'Ente presso tutti gli uffici centrali e locali;

- regolamento di pubblica tutela contenente le disposizioni interne riguardanti la presentazione delle osservazioni, delle opposizioni, delle denunce e dei reclami;

- regolamento dei diritti e dei doveri per l'utilizzo dei servizi postali contenente indicazioni in materia di:

    - competenza, professionalità e riconoscibilità degli operatori;

    - qualità, adeguatezza e flessibilità del servizio di sportello;

    - efficacia ed adeguatezza delle strutture e delle dotazioni strumentali;

    - eliminazione di sprechi di tempo e di denaro;

    - rispetto della dignità e dei diritti della persona.

Tali atti saranno:

oggetto di un'adeguata azione di informazione da destinare ai dipendenti dell'E.P.I. e disponibili per la consultazione presso tutti gli uffici postali.

3.1 Servizio Reclami

Di norma i reclami possono essere:

- presentati mediante lettera, fax, telex;

- di persona, presso ogni ufficio postale, anche con moduli di reclamo a tal fine predisposti ed esenti da affrancatura.

L' E.P.I. si impegna altresì a rendere disponibili presso tutti gli Uffici Postali i moduli di reclamo.

Ad ogni modulo di reclamo sarà associato un numero identificativo, per consentire al cliente di seguirne agevolmente il corso.

Sempre allo stesso fine presso le agenzie di coordinamento è istituito lo "Sportello di comunicazione e d'ascolto", anche con il compito di fornire informazioni sui servizi, promuovere i servizi stessi e registrare le richieste dei clienti.

L' E.P.I. si impegna a rendere pubblici, con ogni utile mezzo di informazione, gli indirizzi, i recapiti telefonici e fax degli Uffici e delle Agenzie sopra richiamate, assicurando il loro tempestivo aggiornamento in caso di variazioni e/o di apertura di nuovi punti di contatto.

Il "servizio reclami" è sottoposto al controllo interno da parte dei competenti uffici dell'E.P.I. su:

- tempi di risposta al reclamo e sua rintracciabilità;
- qualità del rapporto con il cliente.

L' E.P.I. si impegna a dare risposta a ciascun reclamo entro il termine di trenta giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo stesso.

L' E.P.I. riferisce semestralmente al Ministero delle Poste e delle Telecomunicazioni, utilizzando moduli a tal fine predisposti, sull'andamento dell'attività di detto servizio reclami in base all'art. 4 del vigente Contratto di Programma.

3.2 Informazione e rapporti con la clientela

L' E.P.I. garantisce ai propri clienti le seguenti funzioni:

- informazione sulla natura, sul costo e sulle modalità di svolgimento dei servizi;
- accoglienza presso ogni ufficio postale;
- tutela ai fini del buon esito del servizio;
- partecipazione ai fini del miglioramento della qualità del servizio.

Tali funzioni sono assicurate anche tramite l'istituzione della funzione aziendale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), di cui all'art. 12 del Decreto Legislativo 29/93 ed alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994, che opera sia a livello centrale sia a livello locale.

L'Area Pianificazione strategica, Marketing e Qualità dell'Ente si impegna a garantire la disponibilità dei dati inerenti la qualità dei servizi, assicurandone l'esattezza e la validità.

In vista del raggiungimento dei medesimi obiettivi l' E.P.I. si impegna ad utilizzare, gradualmente, i seguenti strumenti a partire dal 1° gennaio 1996:

- numero verde nazionale: istituzione di un numero verde gratuito per il cliente attraverso il quale possono essere richieste informazioni, inoltrati i reclami, proposti suggerimenti;

- servizio "160": da attivare a livello regionale per soddisfare richieste di informazione sui servizi forniti dall'E.P.I.;
- opuscoli informativi: sui servizi erogati e sulle variazioni delle condizioni di accesso ai servizi stessi da rendere disponibili presso tutti gli uffici postali;
- servizi informativi su "Televideo" e su supporti multimediali relativi alle condizioni tecniche ed economiche di accesso ai servizi da parte della clientela;
- organi di informazione: l'E.P.I. fornisce risposte ed informative ai reclami dei clienti apparse su detti organi. Per le informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse, l'E.P.I. si impegna a utilizzare tutti i possibili mezzi di comunicazione.

3.3 Casi e procedure di rimborso

L'E.P.I. si impegna ad attivare a partire dal 1° gennaio 1996 procedure di rimborso tali da assicurare al cliente la specifica tutela qualora sia possibile dimostrare, nei casi espressamente previsti e di seguito descritti, che il servizio reso è inferiore agli standard pubblicati nella "Carta della qualità del servizio pubblico postale".

I rimborsi riguardano i casi di garanzia del recapito, integrità del contenuto e rispetto dei tempi di recapito.

Fatta salva l'applicazione delle norme vigenti, l'E.P.I. si rivale nei confronti del dipendente al quale è imputabile, per dolo o grave negligenza, il mancato rispetto degli standard.

L'E.P.I. non assume, comunque, alcuna responsabilità in caso di eventi di carattere eccezionale esterni all'azienda.

Le richieste di rimborso possono essere presentate con le stesse modalità previste per i reclami.

Il rimborso spetta per i casi previsti nell'allegato 2 ove sono riportati i quadri riassuntivi delle condizioni, delle modalità, dei termini e degli importi da rimborsare.

Il mittente ha diritto a chiedere il rimborso nei casi e nei limiti riportati nell'allegato 2 distintamente per ciascuna delle fattispecie previste.

Nei casi in cui il destinatario possa richiedere il rimborso, detto rimborso potrà essergli corrisposto solo previo consenso scritto del mittente.

In ogni caso il rimborso dovrà essere corrisposto nei termini più brevi e, in caso di inadempimento, ne può essere data comunicazione al Ministero vigilante - Direzione Generale per la Regolamentazione e la Qualità dei Servizi - che assumerà le iniziative del caso.

4. STANDARD DEI SERVIZI

4.1 Tempi di recapito

L'E.P.I. si impegna a rispettare gli obiettivi di qualità e di prestazione riassunti nella tabella A contenuta nell'allegato 3 a decorrere dal 1° gennaio 1996.
L'E.P.I. si impegna a rispettare gli obiettivi di qualità e di prestazione riassunti nella tabella B contenuta nell'allegato 3 a decorrere dal 1° gennaio 1997.

4.2 Accertamento e valutazione della qualità dei servizi

- Il Ministero P.T. e l'E.P.I. intendono pervenire alla "certificazione esterna della qualità" dei servizi con specifico riferimento ai tempi di recapito (obiettivi di prestazione) ed alla quota percentuale del corriere per i quali tali tempi sono rispettati (obiettivi di qualità).

Le prestazioni dei servizi postali sono rilevate a partire dal 1° gennaio 1996 in base a metodologie analoghe a quelle adottate dalle altre organizzazioni postali europee sulla base delle corrispondenti indicazioni dell'Unione Europea ed a quelle adottate da parte dell'Union Postale Universelle (UPU) e dell'International Post Corporation (IPC).

Per una efficace azione di vigilanza e controllo della qualità dei servizi postali sono rilevati, con periodicità almeno trimestrale, dati per ciascun tipo di servizio offerto sia con riferimento all'intero territorio sia a livello locale. Tali dati, completati dalle informazioni riguardanti i reclami, il loro oggetto, il seguito ricevuto, e per quanto attiene i rimborsi il loro ammontare per ogni categoria di servizio, vengono trasmessi dall'E.P.I. al Ministero PT - Direzione Generale per la Regolamentazione e Qualità dei Servizi - dietro richiesta di quest'ultima o almeno con cadenza semestrale.

La rilevazione dei dati ed il successivo loro utilizzo dovranno avere come finalità l'esercizio delle funzioni:

- di vigilanza complessiva;
- di monitoraggio delle aree e dei punti critici del flusso postale;
- di diagnosi dei processi aziendali;
- di adozione di segnalazioni, raccomandazioni e di direttive da parte del Ministero PT.

I dati rilevati sono pubblici e pubblicati per estratto sul notiziario dell'E.P.I..

Il sistema di misurazione della qualità dei servizi postali sul territorio italiano che sarà adottato a partire dal 1° gennaio 1996 è tale da garantire:

- il rispetto dei requisiti e degli standard adottati in sede UE e UPU in materia di qualità;
- l'attendibilità dei dati;

- l'indipendenza e l'autonomia funzionale delle strutture di certificazione e di monitoraggio dei soggetti coinvolti nelle rilevazioni dal Ministero PT e dall'E.P.I..

A tale ultimo riguardo l'E.P.I. si impegna ad effettuare, entro il 31 dicembre 1995, tutti gli atti e le procedure necessari alla selezione e scelta dell'organizzazione incaricata di svolgere l'attività di certificazione della qualità sopra descritta, organizzazione che dovrà essere certificata secondo le norme IS09000 per quanto attiene il proprio sistema di qualità.

La società incaricata dall'EPI di certificare, sotto la propria responsabilità, i livelli di prestazione e di qualità dei servizi erogati è tenuta, a partire dall'attività svolta dall' E.P.I. nel primo semestre 1996, a rilasciare, con cadenza semestrale, una relazione che attesti il rispetto o meno degli obiettivi indicati nell'art. 3 comma 1 del Contratto di Programma.

Nel caso in cui la relazione di certificazione constati il mancato raggiungimento, su base annuale, degli obiettivi di qualità dichiarati, il Ministro delle Poste e delle Telecomunicazioni promuove i provvedimenti di competenza.

Tale relazione di certificazione a cura dell'E.P.I. dovrà essere messa, senza indugio, a disposizione del pubblico mediante invio di un comunicato ad almeno due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno a carattere economico.

ALLEGATO 1

ELENCO DEI SERVIZI POSTALI

INTERNI

- *Servizio corrispondenze*
- *Servizio pacchi*
- *Servizi celeri*
- *Servizio di posta elettronica*
- *Servizi filatelici e marcofili*
- *Servizi vari di particolare rilevanza*

PER L'ESTERO

- *Servizio corrispondenze*
- *Servizio pacchi*
- *Servizi celeri*
- *Servizio di posta elettronica*

SERVIZIO CORRISPONDENZE

CATEGORIE:

- lettere;
- biglietti postali;
- fatture commerciali;
- carte manoscritte;
- cartoline di Stato e dell'industria privata;
- cartoline illustrate, biglietti da visita, partecipazioni di nascita, morte, matrimonio e simili, stampe augurali;
- stampe non periodiche;
- cedole di commissione libraria;
- pieghi di libri *(forma di spedizione effettuata dalle case editrici o librarie a ciò autorizzate)* ;
- stampe periodiche spedite in abbonamento postale;
- estratti conto delle amministrazioni dei giornali e dei periodici;
- pacchetti postali, campioni di merci, incisioni foniche su disco, nastro, filo.

Tutti gli oggetti di cui sopra possono essere spediti in via ordinaria. Per taluni di essi possono essere richiesti servizi accessori di:

RACCOMANDAZIONE PER:

- lettere;
- biglietti postali;
- fatture commerciali;
- carte manoscritte;
- cartoline di Stato e dell'industria privata;
- cartoline illustrate, biglietti da visita, partecipazioni, stampe augurali;
- stampe non periodiche e stampe periodiche;
- cedole di commissione libraria;
- pieghi di libri;
- estratti conto dei giornali e periodici;
- pacchetti postali, campioni di merci, incisioni foniche su disco, nastro o filo.

ASSICURAZIONE PER:

- lettere.

ASSEGNO PER:

- lettere raccomandate e assicurate;
- biglietti postali raccomandati;
- fatture commerciali raccomandate;
- carte manoscritte raccomandate;
- stampe non periodiche raccomandate;
- pieghi di libri raccomandati;
- estratti conto di giornali e periodici raccomandati;
- pacchetti postali, campioni di merci, incisioni foniche su disco, nastro o filo raccomandati.

AVVISO DI RICEVIMENTO PER:

- lettere raccomandate e assicurate;
- biglietti postali raccomandati;
- fatture commerciali raccomandate;
- carte manoscritte raccomandate;
- cartoline di Stato e dell'industria privata raccomandate;
- cartoline illustrate, biglietti da visita, partecipazioni varie, stampe augurali raccomandate;
- stampe non periodiche raccomandate;
- cedole di commissione libraria raccomandate;
- pieghi di libri raccomandati;
- estratti conto di giornali e periodici raccomandati;
- pacchetti postali, campioni di merci, incisioni foniche su disco, nastro, filo raccomandati.

ESPRESSO PER:

- lettere;
- biglietti postali;
- fatture commerciali;
- carte manoscritte;
- cartoline di Stato e dell'industria privata;
- cartoline illustrate, biglietti da visita, partecipazioni varie, stampe augurali;

- stampe non periodiche e stampe periodiche;
- cedole di commissione libraria;
- pieghi di libri;
- estratti conto di giornali e periodici;
- pacchetti postali, campioni di merci, incisioni foniche su disco, nastro, filo.

FERMO POSTA

SERVIZIO PACCHI

CATEGORIE:

- ordinari: a) normali,
  b) normali dichiarati fragili,
  c) ingombranti;
  d) ingombranti dichiarati fragili;

- urgenti fino a 5 kg. a) normali,
  b) normali dichiarati fragili,
  c) ingombranti,
  d) ingombranti dichiarati fragili.

SERVIZI ACCESSORI:

- assicurazione o valore dichiarato a) ordinaria fino a £. 2.000.000;
  b) contro i rischi di forza maggiore;
  c) convenzionale fino a £. 50.000;
- avviso di ricevimento;
- espresso;
- fermo posta;
- diritto di assegno.

SERVIZI CELERI

CATEGORIE:

- postacelere interno (il contenuto degli invii è costituito, in unica categoria da documenti, corrispondenze, oggetti o merci per i quali non sia previsto il divieto di spedizione).

SERVIZI ACCESSORI:

- avviso di ricevimento.

SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA

SERVIZI ACCESSORI:

- ricevuta elettronica;
- recapito (cartaceo) urgente.

SERVIZI FILATELICI E MARCOFILI

CATEGORIE:

- vendita carte valori postali e materiale filatelico, anche per conto terzi, presso tutti gli "Sportelli Filatelici" istituiti sul territorio nazionale;
- servizio di abbonamento alle nuove emissioni di carte valori postali e materiali filatelici;
- servizi marcofili in sede fissa ed in sede mobile, per mostre e manifestazioni;
- servizio di bollatura con annulli speciali per commissioni filateliche inviate per corrispondenza.

SERVIZI VARI DI PARTICOLARE RILEVANZA

CATEGORIE:

- fermo posta;
- caselle postali;
- notificazione atti giudiziari;
- uso di sacchette particolari o di bolgette *(particolari tipi di sacchi utilizzati per incasellare e consegnare direttamente la corrispondenza o essere ritirata direttamente dal cliente).*

SERVIZIO CORRISPONDENZE PER L'ESTERO

CATEGORIE:

- lettere;
- aerogrammi;

- cartoline postali;
- stampe, cartoline illustrate, biglietti da visita, partecipazioni di nascita, morte, matrimoni e simili;
- pacchetti postali.

Analogamente a quanto praticato nel regime interno, tutti gli invii sopra elencati possono essere spediti in via ordinaria. Per alcuni di essi possono essere richiesti, per i Paesi che lo prevedono, servizi accessori di:

RACCOMANDAZIONE PER:
- lettere;
- aerogrammi;
- cartoline postali;
- stampe, cartoline illustrate, biglietti da visita, partecipazioni di nascita, morte, matrimoni e simili;
- stampe a tariffa ridotta;
- pacchetti postali.

AVVISO DI RICEVIMENTO PER:
- lettere raccomandate;
- aerogrammi raccomandati;
- cartoline postali;
- stampe, cartoline illustrate, biglietti da visita, partecipazioni di nascita, morte, matrimonio e simili raccomandati;
- pacchetti postali.

VALORE DICHIARATO PER:
- lettere

ASSEGNO PER INVII RACCOMANDATI E ASSICURATI

ESPRESSO

FERMO POSTA

SERVIZIO PACCHI PER ESTERO

CATEGORIE:

- ordinari, fragili, ingombranti;
- eurocolis.

N.B.

Le categorie variano a seconda dei Paesi di destinazione e degli accordi bilaterali.
Per i Paesi esteri che li prevedono possono essere richiesti:

SERVIZI ACCESSORI:

- valore dichiarato;
- assegno;
- espresso;
- avviso di ricevimento;
- aereo.

SERVIZI CELERI PER L'ESTERO

CATEGORIE:

- Ems CAI-POST. (invii di documenti, corrispondenze, oggetti o merci per i quali non sia previsto il divieto di spedizione).

SERVIZI ACCESSORI:

- avviso di ricevimento.

N.B.

I Paesi esteri con i quali è in atto il servizio CAI-POST e relativi servizi accessori sono indicati in appositi elenchi o schede presso gli sportelli di accettazione degli Uffici abilitati al servizio CAI-POST.

SERVIZIO POSTA ELETTRONICA PER L'ESTERO

SERVIZI VARI

FERMO POSTA

BUONI RISPOSTA INTERNAZIONALI

ALLEGATO 2

RIMBORSI: TEMPI, CONDIZIONI ED IMPORTI.

Tabella A: ***Termini per le richieste di rimborso.***

Tabella B: ***Condizioni e importi dei rimborsi per i soli casi di perdita, manomissione, smarrimento, avaria totale o parziale.***

Tabella C: ***Condizioni e importi dei rimborsi per i casi di mancato rispetto del tempo di recapito.***

Si precisa che il cliente ha diritto al rimborso secondo gli importi indicati alle successive tabelle e comunque solo in seguito al risultato degli accertamenti previsti:

- nei casi di perdita, manomissione, avaria totale o parziale, smarrimento e secondo gli importi indicati alle tabelle B;
- nel caso del mancato rispetto dei tempi di recapito secondo quanto previsto alla tabella C.

TABELLA A: TERMINI DOPO I QUALI PUO' ESSERE RICHIESTO IL RIMBORSO

SERVIZIO	TERMINI E NOTE
PACCHI: -smarrimento o perdita -manomissione o avaria parziale o totale del contenuto	 dopo venti giorni dalla data di accettazione e per tutte le tipologie dal giorno lavorativo successivo alla data di notifica del fatto al beneficiario del rimborso e per tutte le tipologie
LETTERE RACCOMANDATE O ASSICURATE -smarrimento o perdita -manomissione o avaria parziale o totale del contenuto	 dopo quindici giorni dalla data di accettazione e per tutte le tipologie dal giorno lavorativo successivo alla data di notifica del fatto al beneficiario del rimborso e per tutte le tipologie
SERVIZIO POSTACELERE INTERNO - P.I. POST	dal giorno lavorativo successivo in caso di ritardo sui termini garantiti dal servizio
CORRIERE ACCELERATO INTERNAZ. - C.A.I. POST	dal giorno lavorativo successivo in caso di ritardo sui termini garantiti dal servizio
SERVIZIO FACSIMILE PUBBLICO Su scala nazionale	dal giorno lavorativo successivo in caso di ritardo sui termini garantiti dal servizio
SERVIZIO TELEGRAFICO PUBBLICO Su scala nazionale	dal giorno lavorativo successivo in caso di ritardo sui termini garantiti dal servizio
EUROCOLIS	dal giorno lavorativo successivo in caso di ritardo sui termini garantiti dal servizio in base agli specifici accordi bilaterali tra le Amministrazioni Postali.

TABELLA B: CONDIZIONI E IMPORTI DEI RIMBORSI PER I SOLI CASI DI PERDITA, MANOMISSIONE, SMARRIMENTO, AVARIA TOTALE O PARZIALE.

SERVIZI UNIVERSALI	IMPORTO DEL RIMBORSO
PACCHI ORDINARI PER L'INTERNO	
A) PERDITA, SMARRIMENTO, MANOMISSIONE O AVARIA TOTALI	pari a 10 volte la tassa di spedizione del pacco oltre la restituzione delle tasse di spedizione e accessorie pagate.
B) PERDITA, MANOMISSIONE O AVARIA PARZIALI DEL CONTENUTO	pari all'effettivo ammontare della perdita, manomissione o avaria del contenuto entro i limiti di importo pari a 10 volte la tassa di spedizione del pacco ordinario
PACCHI ORDINARI PER L'ESTERO	
A) PERDITA, SMARRIMENTO, MANOMISSIONE O AVARIA TOTALI	pari a: 44,10 DTS fino a 5 kg. 65,34 DTS oltre 5 kg. fino 10 kg. 88,21 DTS oltre 10 kg. fino a 15 kg. 111,07 DTS oltre 15 kg. fino 20 kg. oltre la tassa di spedizione e diritti pagati.
B) PERDITA, MANOMISSIONE O AVARIA PARZIALI DEL CONTENUTO	pari all'effettivo ammontare della perdita, manomissione o avaria del contenuto entro i limiti degli importi sopra elencati

TABELLA B: CONDIZIONI E IMPORTI DEI RIMBORSI PER I SOLI CASI DI PERDITA, MANOMISSIONE, SMARRIMENTO, AVARIA TOTALE O PARZIALE.

pagina 2/4

PACCHI CON ASSICURAZIONE CONVENZIONALE *(solo per l'interno)*	
A) SMARRIMENTO, MANOMISSIONE, PERDITA O AVARIA TOTALI.	pari al valore dichiarato oltre la restituzione delle tasse di spedizione e accessorie pagate con esclusione della tassa di assicurazione.
B) PERDITA, MANOMISSIONE O AVARIA PARZIALI DEL CONTENUTO	pari all'effettivo ammontare della perdita, manomissione o avaria del contenuto entro i limiti di importo pari a 10 volte la tassa di spedizione del pacco ordinario

PACCHI CON ASSICURAZIONE ORDINARIA PER L'INTERNO	
A) PERDITA, MANOMISSIONE O AVARIA TOTALE	pari al valore dichiarato oltre la restituzione delle tasse di spedizione e accessorie pagate, ad esclusione della tassa di assicurazione.
B) PERDITA, MANOMISSIONE. AVARIA PARZIALI DEL CONTENUTO	pari all'ammontàre effettivo della perdita, manomissione o avaria del contenuto entro i limiti del valore dichiarato e considerati i valori esistenti e non avariati o manomessi.
PACCHI CON ASSICURAZIONE ORDINARIA PER L'ESTERO	
A) PERDITA, MANOMISSIONE O AVARIA TOTALE	pari al valore dichiarato in DTS.
B) PERDITA, MANOMISSIONE O AVARIA PARZIALI DEL CONTENUTO.	pari all'effettiva perdita, manomissione o avaria del contenuto entro i limiti del valore dichiarato in DTS
LETTERE RACCOMANDATE PER L'INTERNO	
PERDITA TOTALE	pari a 10 volte l'importo del diritto fisso di raccomandazione

TABELLA B: CONDIZIONI E IMPORTI DEI RIMBORSI PER I SOLI CASI DI PERDITA, MANOMISSIONE, SMARRIMENTO, AVARIA TOTALE O PARZIALE.

pagina 3/4

LETTERE RACCOMANDATE PER L'ESTERO	
PERDITA TOTALE	pari a 24,50 DTS secondo il valore del DTS all'atto del pagamento dell'indennità
LETTERE CON ASSICURAZIONE CONVENZIONALE *(solo per l'interno)*	
PERDITA TOTALE O SMARRIMENTO	pari al valore dichiarato oltre la restituzione delle tasse di spedizione pagate, ad eccezione della tassa di assicurazione
LETTERE CON ASSICURAZIONE ORDINARIA PER L'INTERNO	
A) PERDITA, MANOMISSIONE O AVARIA TOTALE	entro i limiti del valore dichiarato, oltre la restituzione delle tasse di spedizione, ad eccezione di quelle di assicurazione
B) PERDITA, MANOMISSIONE O AVARIA PARZIALI DEL CONTENUTO	pari all'effettiva perdita, manomissione o avaria entro i limiti del valore dichiarato e sotto deduzione dei valori esistenti e non avariati

LETTERE CON ASSICURAZIONE PER L'ESTERO	
A) PERDITA, MANOMISSIONE O AVARIA TOTALE	pari all'importo del valore dichiarato espresso in DTS oltre la restituzione delle tasse e diritti pagati, ad eccezione del diritto di assicurazione
B) PERDITA, MANOMISSIONE O AVARIA PARZIALE	pari all'importo effettivo della perdita, manomissione o avaria del contenuto entro i limiti del valore dichiarato espresso in DTS
EUROCOLIS	
A) PERDITA, MANOMISSIONE, AVARIA TOTALE	pari a 200 DTS indipendentemente dal peso del pacco

TABELLA B: CONDIZIONI E IMPORTI DEI RIMBORSI PER I SOLI CASI DI PERDITA, MANOMISSIONE, SMARRIMENTO, AVARIA TOTALE O PARZIALE.

pagina 4/4

SERVIZI A VALORE AGGIUNTO	IMPORTO DEL RIMBORSO
SERVIZIO POSTACELERE INTERNA P.I. POST	
A) AVARIA PARZIALE	proporzionalmente al danno subito e comunque fino ad un limite di £. 50.000
B) PERDITA O AVARIA TOTALE	pari a £. 50.000 più la tassa di spedizione
CORRIERE ACCELERATO INTERNAZ.LE EMS C.A.I. POST	
A) PERDITA, SMARRIMENTO O AVARIA TOTALE	pari a £. 50.000 oltre alla restituzione delle tasse pagate

Nota:

1) Nessun rimborso è dovuto per perdita, smarrimento od avaria derivanti da cause di forza maggiore (tranne i casi in cui il plico o il pacco sia assicurato anche contro tali rischi), da inadeguatezza del confezionamento o imballaggio non rilevabile alla accettazione, dalla natura del contenuto o, comunque, da fatto del mittente, dall'inclusione di oggetti non consentiti, da fraudolenta dichiarazione del valore superiore a quello reale.

2) Per le spedizioni gravate di assegno (raccomandate, assicurate e pacchi) il relativo importo viene rimborsato soltanto se sia avvenuta la consegna dell'oggetto e sia stato riscosso l'importo stesso dell'assegno dal destinatario.
In caso di perdita, manomissione o avaria prima della consegna e riscossione dell'assegno, il mittente ha diritto al rimborso previsto per le singole specie di oggetti non gravati di assegno di cui ai precedenti punti.

3) Il DTS è una moneta convenzionale per la cui quotazione farà fede l'importo indicato dall'Ufficio Italiano Cambi.

TABELLA C: CONDIZIONI E IMPORTI DEI RIMBORSI NEI CASI DI MANCATO RISPETTO DEL TEMPO DI RECAPITO.

pagina 1/2

TERMINE A PARTIRE DAL QUALE L'UTENTE HA DIRITTO A CHIEDERE IL RIMBORSO	IMPORTO DEL RIMBORSO
SERVIZIO TELEGRAFICO PUBBLICO SU SCALA NAZIONALE RECAPITO OLTRE IL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO ALL'ACCETTAZIONE	rimborso della tassa integrale del telegramma, salvo i casi di ritardo dovuto a indirizzo errato
SERVIZIO FACSMILE PUBBLICO SU SCALA NAZIONALE RECAPITO OLTRE IL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO ALL'ACCETTAZIONE	rimborso della tassa integrale del messaggio, salvo i casi di ritardo dovuto a indirizzo errato
EUROCOLIS RECAPITO OLTRE I TERMINI GARANTITI E CONCORDATI CON LE AMM.NI POSTALI IN BASE AGLI SPECIFICI ACCORDI BILATERALI	restituzione tasse pagate
SERVIZIO POSTACELERE INTERNA P.I. POST	
RECAPITO OLTRE I TERMINI GARANTITI DAL SERVIZIO	differenza tra la tassa pagata e quella di una raccomandata espresso di primo porto (peso fino a 20 gr.)
CORRIERE ACCELERATO INTERNAZ.LE EMS C.A.I. POST	
RECAPITO OLTRE I TERMINI GARANTITI DAL SERVIZIO	differenza tra la tassa pagata e quella per la spedizione di un pacco aereo di eguale peso

TABELLA C: CONDIZIONI E IMPORTI DEI RIMBORSI NEI CASI DI MANCATO RISPETTO DEL TEMPO DI RECAPITO.

pagina 2/2

LETTERE CON ASSICURAZIONE ORDINARIA PER L'INTERNO RECAPITO OLTRE I QUINDICI GIORNI DALL'ACCETTAZIONE	differenza tra tassa pagata e affrancatura ordinaria.
LETTERE RACCOMANDATE PER L'INTERNO RECAPITO OLTRE I QUINDICI GIORNI DALL'ACCETTAZIONE	differenza tra tassa pagata e affrancatura ordinaria.
LETTERE CON ASSICURAZIONE CONVENZIONALE RECAPITO OLTRE I QUINDICI GIORNI DALL'ACCETTAZIONE	differenza tra tassa pagata e affrancatura ordinaria.
PACCHI CON ASSICURAZIONE CONVENZIONALE ORDINARIA PER L'INTERNO RECAPITO OLTRE I VENTI GIORNI DALL'ACCETTAZIONE	differenza tra tassa pagata e affrancatura ordinaria.

Nota:

- Nessun rimborso è dovuto per perdita o ritardo dovuti a cause di forza maggiore, per avarie derivanti da imballaggi inadeguati al contenuto, per la natura del contenuto, per la inclusione di oggetti non consentiti o, comunque, per fatto del mittente.

ALLEGATO 3

TEMPI DI RECAPITO

Tabella A: A decorrere dal 1° gennaio 1996.

Tabella B: A decorrere dal 1° gennaio 1997.

TABELLA A

A decorrere dal 1° gennaio 1996.

SERVIZIO	OBIETTIVO DI PRESTAZIONE	OBIETTIVO DI QUALITA'
LETTERE ORDINARIE - *Città per città* *se impostate entro la raccolta delle ore 17.00*	entro 48 ore (J + 2)	per l'85% del corriere
LETTERE ORDINARIE - *Su scala nazionale* *se impostate entro la raccolta delle:* *- ore 17.00 nella città capoluogo di provincia* *- ore 12.00 nelle località di provincia*	entro 72 ore (J + 3)	per l'85% del corriere
PACCHI ORDINARI	entro 6 giorni dall'accettazione (J + 6)	per l'85% del corriere
SERVIZIO POSTACELERE INTERNO **P.I. POST** *Per invii diretti a località comprese negli elenchi disponibili presso gli uffici di accettazione*	entro il giorno feriale successivo a quello dell'accettazione	per il 100% del corriere
SERVIZIO POSTACELERE INTERNO **P.I. POST** *Per invii per località non comprese negli elenchi di cui al punto precedente*	entro il secondo giorno feriale successivo a quello dell'accettazione	per il 100% del corriere
CORRIERE ACCELERATO INTERNAZ.LE **C.A.I. POST** *Se diretto a Paesi dell'Unione Europea*	entro 24/72 ore dall'accettazione (J + 1/3)	per il 100% del corriere (*)
CORRIERE ACCELERATO INTERNAZ.LE **C.A.I. POST** *Se diretto ai restanti Paesi collegati*	entro 48/120 ore dall'accettazione (J + 2/5)	per il 100% del corriere (*)
EUROCOLIS	in base agli specifici accordi bilaterali tra le Amm.ni Postali	per il 100% del corriere

Con J si intende il giorno di impostazione.

(*) Salvo i casi dipendenti dall'ora di impostazione e/o da formalità doganali.

TABELLA B

A decorrere dal 1° gennaio 1997.

SERVIZIO	OBIETTIVO DI PRESTAZIONE	OBIETTIVO DI QUALITA'
LETTERE ORDINARIE - *Città per città* *se impostate entro la raccolta delle ore 17.00*	entro 24 ore (J + 1)	per l'85% del corriere
LETTERE ORDINARIE - *Su scala nazionale* *se impostate entro la raccolta delle:* – *ore 17.00 nella città capoluogo di provincia* – *ore 12.00 nelle località di provincia*	entro 48 ore (J + 2)	per l'85% del corriere
PACCHI ORDINARI	entro 5 giorni dall'accettazione (J + 5)	per l'85% del corriere
STAMPE AFFRANCATE - *Su scala nazionale*	entro 72 ore (J + 3)	per l'85% del corriere
INVII DI VENDITA PER CORRISPONDENZA *Su scala nazionale*	entro 5 giorni (J + 5)	per l'85% del corriere
RACCOMANDATE E ASSICURATE *Città per città*	entro 24 ore (J + 1)	per l'85% del corriere
RACCOMANDATE E ASSICURATE *Su scala nazionale*	entro 48 ore (J + 2)	per l'85% del corriere
SERVIZIO TELEGRAFICO PUBBLICO *Su scala nazionale*	entro 6 ore dall'accettazione	nel 90 % dei casi
SERVIZIO TELEX	tempo di ripristino di un guasto del terminale inferiore alle 24 ore	nel 90% dei casi
SERVIZIO FACSIMILE PUBBLICO *Su scala nazionale*	entro 6 ore dall'accettazione	nel 90 % dei casi

ALLEGATO 4

STANDARD DEI SERVIZI:

TERMINOLOGIA

1. Fattori di qualità

I fattori di qualità dei servizi sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte del cliente.

I fattori possono essere oggettivi (qualitativi o quantitativi) o soggettivi.

Per i servizi postali, i fattori di qualità ai quali il Ministero P.T. e l'E.P.I. fanno riferimento sono:

- garanzia del recapito
- tempestività del recapito secondo gli standard di cui alla presente "Carta della qualità del servizio pubblico postale"
- integrità del contenuto del plico o del pacco.

2. Indicatori di qualità (obiettivi delle prestazioni)

Gli indicatori di qualità sono i parametri utilizzati per la misura delle prestazioni dei servizi che si riferiscono ai singoli fattori di qualità.

Gli indicatori debbono corrispondere all'obiettivo della prestazione da fornire, e sono, in altre parole, gli obiettivi delle prestazioni in termini assoluti (per esempio per le lettere ordinarie il tempo di recapito è 24 ore prendendo normalmente in considerazione i bolli di partenza e di arrivo apposti sulla busta).

Gli indicatori di qualità del servizio, che corrispondono alla misura della prestazione dichiarata, sono di due tipi:

- prestazioni del processo: corrispondono ai valori rilevati sul territorio da parte di nuclei permanenti per il controllo delle prestazioni composti da terzi e/o da personale qualificato dell'E.P.I.;
- indicatori d'esito: sono il risultato di valutazioni raccolte con idonee metodologie (indagine di opinione, ricerche di mercato, ecc.) e rappresentano il grado di soddisfazione del cliente (qualità percepita).

Entrambi gli indicatori concorrono alla valutazione dell'effettivo conseguimento degli obiettivi strategici sulla qualità dell'E.P.I..

3. Obiettivi di qualità

L'obiettivo di qualità è la percentuale attesa di successo rispetto allo standard di prestazione pubblicato.

Essi sono, in altre parole, gli indici percentuali prefissati di raggiungimento degli obiettivi delle prestazioni (per esempio l'indicatore di qualità deve essere raggiunto nell'85% dei casi, cioè riprendendo l'esempio precedente l'85% del totale delle lettere spedite deve essere recapitato in 24 ore).

Il parametro è utilizzato per la misura degli scostamenti della qualità e rappresenta l'elemento di riferimento per ogni valutazione sulla qualità dei servizi.

4. I fattori-chiave di qualità

L'individuazione dei fattori-chiave di qualità è legata all'adozione di metodologie finalizzate al confronto tra quanto predisposto e definito dall'E.P.I., e le aspettative della clientela.

ALLEGATO 5

Estratto della Carta della Qualità

dei Servizi Postali

"CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZIO PUBBLICO POSTALE"

La "Carta della Qualità del Servizio Pubblico Postale" è la dichiarazione degli impegni che l'EPI assume nei confronti della clientela in merito ai servizi offerti a fronte dei parametri di qualità dichiarati: essa tende verso la massima soffisfazine del cliente.

Il testo integrale della "Carta della Qualità del Servizio Pubblico Postali" è disponibile, per la consulatzione, ai clienti che ne facciano richietsa presso tutte le Agenzie (Uffici Postali).

Elenco dei servizi tutelati dalla Carta della Qualità:

- Serviwio corrispondenza
- Servizio pacchi
- Servizi celeri
- Servizio di posta elettronica
- Servizi filatelici e marcofili
- Servizi telegrafici e di telematica pubblica

La tutela del cliente dei Servizi Postali è garantita dall'istituzione dei seguenti servizi:

1. Servizio reclami
2. Servizi d'informazione e rapporti con la clientela
3. Servizio rimbrosi

1) "Servizio reclami" - I reclami possono essere presentati mediante:

- lettera, fax, telex;
- di persona, presso ogni Agenzia (Ufficio Postale), anche con moduli di reclami a tal fine predisposti ed esenti da affrancatura.

L'EPI rende disponibile presso tutte le Agenzie (Uffici Postali) i moduli di reclamo a cui verrà associato un numero identificativo, per consentire al cliente di seguirne agevolmente il corso.
L'EPI rispenderà a ciascun reclamo entro il termine di trenta gionri lavorativi dalla presentazione del reclamo stesso.

2) "Servizi d'informazione e rapporti con la clientela.
L'EPI utilizza i seguenti strumenti informativi per diffondere la conoscenza sulla natura, sul costo e sulle modalità di svolgimento dei servizi:

- numero verde nazionale;
- servizio "160";
- opuscoli informativi;
- servizi "Televideo" e su supporti multimediali;
- organi di informazione.

3) "Servizio rimborsi"
I rimborsi riguardano i casi di garanzia del recapito,integrità del contenuto e rispetto dei tempi di recapito. L'EPI non assume alcuna responsabilità in caso di eventi di carattere eccezionale esterni all'Azienda.
Le richieste di rimborso possono essere presentate con le stesse modalità previste per i reclami.
Il rimborso spetta per i casi previsti nelle relative tebelle dove sono riportati i quasdri riassuntivi delle condizioni, delle modalità, dei termini e degli importi da rimborsare.
Il mittente ha ditito a chiedere il rimborso nella fattispecie previste: nei casi in cui il destinatario possa richiedere il rimborso esso potrà essere corrisposto solo previo consenso scritto del mnittente.

Termini dopo i quali può essere richiesto il rimborso	**Condizioni ed importi dei rimborsi per i soli casi di perdita, manomissione, smarrimento, avaria totale o parziale**	**Condizioni ed importi dei rimborsi per i casi di mancato rispetto del tempo di recapito**
Allegato 2 Tab. A	Allegarto 2 Tab. B	Allegato 2 Tab. C

Obiettivi di qualità e di prestazione:

Tempi di recapito 1° Gennaio 1996	**Tempi di recapito 1° Gennaio 1997**
Allegato 3 Tab. A	Allegato 3 Tab. B

Dal 1° gennaio 1996 il rispetto degli obiettivi di qualità sarà oggetto di apposita relazione di certificazione semestrale da parte di un competente organismo esterno. Nel caso in cui la relazione di certificazione constati il macato raggiungimento, su base annuale, degli obiettivi di qualità dichiarati, il Ministro delle Poste e Telecomunicazioni promuove i provvedimenti di competenza. Tale relazione di certificazione dovrà essere messa, senza indugio, a disposizione del pubblico mediante invio di un comunicato ad almeno due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno a carattere economico.

96A0753

DOMENICO CORTESANI, *direttore*

FRANCESCO NOCITA, *redattore*
ALFONSO ANDRIANI, *vice redattore*

(8651335) Roma - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - S.

MODALITÀ PER LA VENDITA

La «Gazzetta Ufficiale» e tutte le altre pubblicazioni ufficiali sono in vendita al pubblico:
- presso le Agenzie dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato in ROMA: piazza G. Verdi, 10 e via Cavour, 102;
- presso le Librerie concessionarie indicate nelle pagine precedenti.

Le richieste per corrispondenza devono essere inviate all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - Direzione Marketing e Commerciale - Piazza G. Verdi, 10 - 00100 Roma, versando l'importo, maggiorato delle spese di spedizione, a mezzo del c/c postale n. 387001. Le inserzioni, come da norme riportate nella testata della parte seconda, si ricevono in Roma (Ufficio inserzioni - Piazza G. Verdi, 10) e presso le librerie concessionarie consegnando gli avvisi a mano, accompagnati dal relativo importo.

PREZZI E CONDIZIONI DI ABBONAMENTO - 1996

Gli abbonamenti annuali hanno decorrenza dal 1° gennaio al 31 dicembre 1996
i semestrali dal 1° gennaio al 30 giugno 1996 e dal 1° luglio al 31 dicembre 1996

ALLA PARTE PRIMA - LEGISLATIVA

Ogni tipo di abbonamento comprende gli indici mensili

Tipo A - Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i supplementi ordinari:
- annuale . . . . . L. 385.000
- semestrale . . . . . L. 211.000

Tipo B - Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte costituzionale:
- annuale . . . . . L. 72.500
- semestrale . . . . . L. 50.000

Tipo C - Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti delle Comunità europee:
- annuale . . . . . L. 216.000
- semestrale . . . . . L. 120.000

Tipo D - Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata alle leggi ed ai regolamenti regionali:
- annuale . . . . . L. 72.000
- semestrale . . . . . L. 49.000

Tipo E - Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:
- annuale . . . . . L. 215.500
- semestrale . . . . . L. 118.000

Tipo F - Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i supplementi ordinari, ed ai fascicoli delle quattro serie speciali:
- annuale . . . . . L. 742.000
- semestrale . . . . . L. 410.000

Integrando il versamento relativo al tipo di abbonamento della Gazzetta Ufficiale, *parte prima, prescelto con la somma di L. 96.000, si avrà diritto a ricevere l'indice repertorio annuale cronologico per materie 1996.*

Prezzo di vendita di un fascicolo della *serie generale*	L. 1.400
Prezzo di vendita di un fascicolo delle *serie speciali I, II e III*, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.400
Prezzo di vendita di un fascicolo della *IV serie speciale «Concorsi ed esami»*	L. 2.750
Prezzo di vendita di un fascicolo *indici mensili*, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.400
Supplementi ordinari per la vendita a fascicoli separati, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.500
Supplementi straordinari per la vendita a fascicoli separati, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.500

Supplemento straordinario «Bollettino delle estrazioni»

Abbonamento annuale	L. 134.000
Prezzo di vendita di un fascicolo ogni 16 pagine o frazione	L. 1.500

Supplemento straordinario «Conto riassuntivo del Tesoro»

Abbonamento annuale	L. 87.500
Prezzo di vendita di un fascicolo	L. 8.000

Gazzetta Ufficiale su MICROFICHES - 1996
(Serie generale - Supplementi ordinari - Serie speciali)

Abbonamento annuo mediante 52 spedizioni settimanali raccomandate	L. 1.300.000
Vendita singola: per ogni microfiches fino a 96 pagine cadauna	L. 1.500
per ogni 96 pagine successive	L. 1.500
Spese per imballaggio e spedizione raccomandata	L. 4.000

N.B. — *Le microfiches sono disponibili dal 1° gennaio 1983* — Per l'estero i suddetti prezzi sono aumentati del 30%

ALLA PARTE SECONDA - INSERZIONI

Abbonamento annuale	L. 360.000
Abbonamento semestrale	L. 220.000
Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.550

I prezzi di vendita, in abbonamento ed a fascicoli separati, per l'estero, nonché quelli di vendita dei fascicoli delle annate arretrate, compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, sono raddoppiati.

L'importo degli abbonamenti deve essere versato sul c/c postale n. 387001 intestato all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato. L'invio dei fascicoli disguidati, che devono essere richiesti all'Amministrazione entro 30 giorni dalla data di pubblicazione, è subordinato alla trasmissione di una fascetta del relativo abbonamento.

Per informazioni o prenotazioni rivolgersi all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - Piazza G. Verdi, 10 - 00100 ROMA
abbonamenti ☎ (06) 85082149/85082221 - vendita pubblicazioni ☎ (06) 85082150/85082276 - inserzioni ☎ (06) 85082145/85082189

* 4 1 1 2 0 0 0 3 3 2 9 6 *

L. 4.500